

SIMPLIFICATION & STANDARDIZATION  
THE BEST WAY TO SUCCESS

把复杂的  
**管理简单化**  
把混乱的  
**事情规范化**

◎ 成功人士必修的卓越经典 ◎

王宝莹◎编著

**管理越简单越好 做事越规范越好**

什么叫做不简单？能够把简单的事情天天做好，就是不简单；什么叫做不容易？大家公认的、非常容易的事情，非常认真、规范地做好它，就是不容易。

——松下幸之助

SIMPLIFICATION & STANDARDIZATION  
THE BEST WAY TO SUCCESS

把复杂的

管理简单化

把混乱的

事情规范化

◎ 成功人士必修的卓越经典 ◎

王宝莹◎编著

管理越简单越好 做事越规范越好

什么叫做不简单？能够把简单的事情天天做好，就是不简单；什么叫做不容易？大家公认的、非常容易的事情，非常认真、规范地做好它，就是不容易。

——松下幸之助

中国书店出版社  
CHINA BOOKS PUBLISHING HOUSE

把复杂的  
**管理简单化**  
把混乱的  
**事情规范化**

什么是管理？管理就是你不做事，让人做事，让别人去做自己想做的事情，怎么样让别人去做，并且让别人愿意去做。

——杰克·韦尔奇

好的企业一定要有好的管理规范，但最能使员工感受到其巨大的约束力的，不是一本本规范手册，而是各级管理者的以身作则。

——盛田昭夫

上架建议：畅销书/励志

ISBN 978-7-5146-0631-7



9 787514 606317 >

定价：29.80元

Simplification & Standardization  
the Best Way to Success

# 把复杂的管理简单化 把混乱的事情规范化

王宝莹 编著

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

把复杂的管理简单化 把混乱的事情规范化 / 王宝莹编著. -- 北京 : 中国画报出版社, 2012.11  
ISBN 978-7-5146-0631-7

I. ①把… II. ①王… III. ①企业管理 IV.  
①F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第245130号

## 把复杂的管理简单化 把混乱的事情规范化

---

出版人：田 辉

编 著 者：王宝莹

责任编辑：张光红

出版发行：中国画报出版社

（中国北京市海淀区车公庄西路33号，邮编：100048）

电 话：010-88417359（总编室兼传真）010-88417409（版权部）

010-68469781（发行部）010-88417417（发行部传真）

网 址：<http://www.zghbcbs.com>

电子信箱：[cpqh1985@126.com](mailto:cpqh1985@126.com)

经 销：新华书店

海外总代理：中国国际图书贸易集团有限公司

印 刷：北京中印联印务有限公司

监 印：傅崇桂

开 本：16开 （710mm × 1000mm）

印 张：18

版 次：2013年1月北京第1版 2013年1月北京第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5146-0631-7

定 价：29.80元

## 前 言

管理既是一门科学，又是一种艺术。管理可以很复杂，也可以简单到极致。

在竞争日益激烈，货币战争，经济战争日趋白热化的今日，对简单管理的呼声不绝于耳，管理开始前所未有地影响着我们的生活。

既然管理如此重要，那么我们应该如何学习它、应用它呢？在很多人的眼中，管理高深得无一言表，管理复杂得难以想像。果真如此么？答案是否定的。事实上，管理并非人们想像的那般高深与复杂，而是我们自己将其高深化与复杂化了。

享有“全球第一 CEO”、“世纪经理”美誉的杰克·韦尔奇无疑是 20 世纪最优秀的管理者，媒体评论说“他的成就重新定义了现代企业管理”。但是，在他的眼里，管理是世界上最为简单的职业。他认为，其实管理并不像我们想像的那样复杂，只要遵循管理规律，成功自然是水到渠成之事。

韦尔奇认为，管理的真谛就是把复杂的问题简单化，将混乱的事情规范化。这是他通过毕生实践总结出来的最高管理法则，也是他获得成功的最大秘诀。在他看来，让事情保持简单是商业活动的要旨之一。他甚至表示，他的目标就是要“将我们所做的一切事情、所制造的一切东西都‘简单化’。”

在现实管理实践中，很多管理者不顾管理本身的复杂性，还怕麻烦，硬给自己设置一些圈套，和这些复杂问题不断争斗，并固执地根据自己的一己之见来解决这些问题。其实根本没有必要这么做，最好的方法往往就是最简单的方法。下面这则故事，说的就是这个道理。

新西兰的某个动物园得到了一个国家捐赠来的两只袋鼠。为了好好照顾袋鼠，动物园领导专门咨询了动物专家，并根据专家的建议，为袋鼠兴建了一个既舒适又宽敞的围场。同时，动物园领导还别出心裁地筑了一个

一米多高的篱笆，以免袋鼠跳出去逃走。

可是，第二天一大早，动物管理员惊奇地发现两只袋鼠在围场外吃着青草。动物园领导认定是因为篱笆的高度过低，所以他们将篱笆加高了半米。但是，同样的事情在第三天又发生了，袋鼠又跑到了篱笆外面。

动物园领导又下令将篱笆增到两米，心想这下总该没什么问题了吧。但尽管如此，管理员还是吃惊地发现，袋鼠仍旧不在围场内，而是在篱笆外悠闲地吃着青草。

那边留下动物园领导百思不得其解。这边的青草地边上，被围场围住的长颈鹿忍不住问其中的一只袋鼠：“你是怎么跳出那么高的篱笆的？你到底能够跳多高啊？”

“唉！我真是弄不明白，他们为什么一直在加高篱笆的高度！”袋鼠笑着回答说，“事实上，我从来都不曾跳过篱笆，而是走出围场的，因为他们从来就没把围场的门给关上过。”

很多时候，管理者会下意识地把原本简单的管理问题复杂化，就如袋鼠不在围场里本来最有可能是从大门走出去的，而动物园领导不经调查就固执地认为是由于篱笆太矮。于是，在这种思维的引领下，一个原本只需关上门就能轻易解决的问题却被复杂到不断地加高篱笆也解决不了的地步。面对最简单的问题时，管理者往往不敢去想最简单的答案——好像那样的话，他们就会被认为没有领导才华，是很低能、弱智、愚蠢的表现。

不要把复杂的问题简单化，但也不要简单的问题看得过于复杂。如果只需关上门就可以解决的问题，那你又何必去动什么篱笆呢？

本书遵循化繁为简的原则，将管理者在管理过程中最有可能遇到的各种管理难题及经过实践检验的各种规律性管理理论进行系统梳理，简要表述，力图做到一书在手，即可系统掌握管理理论，全面提升管理技能。

本书汇聚了当今世界顶尖管理大师及著名企业家的思想精华，这些顶尖管理大师包括彼得·德鲁克、赫伯·西蒙、杰克·韦尔奇、比尔·盖茨、松下幸之助、迈克尔·波特、赫茨伯格等，他们将全面、快速地提升你的管理技能，帮助你在最短的时间内成为一个卓有成效的优秀管理者。

本书内容丰富，包括管理定律、有效授权、制度制订、奖励惩罚、员工激励、决策技巧、用人艺术、战略目标、企业文化、思维创新、竞争意识、任务执行、价格策略、人际关系、沟通艺术、成本控制、信息管理、广告宣传、危机管理、顾客关系、关心员工、领导艺术、冲突处理等，涵盖了管理人员日常工作的方方面面，既有理论和技巧，又有经典案例，具有极强的实践性和可操作性，读者在轻松的阅读中，即可掌握管理精髓，领悟管理真谛。

虽然本书为诚挚之作，但由于水平所限，疏漏与不当之处难以避免，敬请各位读者批评指正。





## 第 1 章

### 决策就是把正确的事情做正确

- 决策成败关乎企业的存亡 // 18
- 把问题简单化，就等于解决了一半 // 20
- 十大环节，决定决策成败 // 22
- 群策群力，善用众人的智慧 // 27
- 冒险之前，做好自我检验 // 28
- 关键时刻要敢于拍板 // 32
- 减少决策程序，撤掉累赘机构 // 33
- 该决断时就要有毫不犹豫的气魄 // 35
- 决策中要注意的五大问题 // 37

## 第 2 章

### 会用人，轻松做领导；不会用人，累倒也白忙

- 留住人最重要的是留住人的心 // 40
- 用人不疑，让下属放手去做 // 43
- 好马大多都是烈马 // 45
- 让员工明白他并非可有可无 // 46
- 嫉贤妒才，难有高人追随 // 48
- 敢于起用比自己更强的人 // 50
- “有瑕之玉”用好了也是好玉 // 52
- 人员调配很重要，不要让能人扎堆 // 55
- 不可重用的四种人 // 56
- 英雄不必问出处 // 57

### 第3章

#### 一个累倒的领导不是好领导

- 最好的管理就是少去管理 // 60
- 为什么境界越高的老板越轻松 // 62
- 把事交给擅长的人去做 // 64
- 授权之前先要物色好合适的人选 // 66
- 授出权限，仍要掌握主动 // 68
- 给员工一些空间，让他们自己去发挥 // 70
- 没有监督，授权等于在赌博 // 72
- 如何防止授权的失控与失衡 // 75
- 不能授权五类工作 // 77
- 授权易犯的五个错误 // 79

### 第4章

#### 善于搞关系，管理无压力

- 多说“我们”少说“我” // 82
- 懂得换位思考，更能体察人意 // 83
- 批评他人时不要触犯众怒 // 85
- 管理者如何团结对自己有意见的员工 // 87
- 如何管理“刺儿头”下属 // 88
- 耐住性子，才能稳住步子 // 89

### 第5章

#### 没有沟通，企业就是一潭死水

- 沟通不能只是口头化，要系统化 // 92
- 沟通能力是管理者的必备功力 // 94
- 为达目的，沟通可以“不择手段” // 96

- 迂回沟通比强加于人更有说服力 // 98
- 让员工对你“无话不谈” // 100
- 无声的沉默有时胜过有声的说服 // 101
- 最高境界的口才是会倾听 // 103
- 领导说话要讲究方圆之道 // 106
- 明话暗着说，让人更容易接受 // 109

## 第6章

### 如何激励员工不用钱又有效

- 金钱激励到底是好是坏 // 112
- 榜样的力量是无穷的 // 114
- 给员工一个激动人心的目标 // 115
- 培训，让员工升值，为企业增值 // 117
- 偶尔换换岗，不再一个萝卜一个坑 // 119
- 新员工也有“三把火” // 121
- 留人留心，员工就是求个安稳 // 122
- 打消顾虑，员工才能超水平发挥 // 123
- 巧用兴趣激励，让员工干劲十足 // 125
- 原谅犯过错的下属，有时会有意外收获 // 127
- 激励员工的五项原则 // 129

## 第7章

### 如何合理化解员工之间的矛盾

- 高境界的管理者不会讨厌任何一个员工 // 134
- 搞小圈子害处大 // 135
- 员工拉帮结派怎么办 // 138
- 合理调解企业各部门之间的冲突 // 139
- 领导要做到中立，保证不偏不倚 // 141
- 有时需要故意激发点冲突 // 142

## 第8章

### 简约而不简单的领导艺术

- 一般领导靠权利，优秀领导靠威信 // 146
- 树威信不是耍威风 // 147
- 发完火别忘记善后 // 148
- 靠制度去管人，不如用自身去影响人 // 150
- 摸清员工的共同需求 // 152
- 懂幽默的领导更具个人魅力 // 153
- 说到就要做到，否则威信全无 // 155
- 千万不要为了惩罚而惩罚 // 157
- 领袖气质是天生的吗 // 160
- 适度施压，激发员工干劲 // 162

## 第9章

### 企业文化到底有什么用

- 企业文化让企业更有人情味儿 // 164
- 以人为本让企业站稳脚跟 // 165
- 向成功的大企业取经 // 167
- 企业文化具有宝贵的修正功能 // 169
- 如何让企业文化发挥最大价值 // 170
- 不成文的规矩与成文的说法 // 173
- 独乐乐，不如与员工同乐 // 175

## 第10章

### 面对竞争，就是要稳、准、狠

- 没有对手也要找一个对手 // 178
- 把竞争带到企业内部 // 179

- 末位淘汰制是一剂猛药 // 180
- 如何让员工主动竞争 // 182
- 马被叮才会奔跑，人有竞争才会进步 // 184
- 打得过就打，打不过就跑 // 187
- 竞争的优势在于与众不同 // 189
- 竞争，还是合作 // 191

## 第 11 章

### **创新其实并不难，换个角度可能就有出路**

- 一朝创新，就可能使你一夜暴富 // 194
- 想有所突破，就要绞尽脑汁另辟蹊径 // 197
- 当众人都在做某事时，就不要再凑上去了 // 199
- 创新思维是可以训练出来的 // 200
- 敢于打破平日的惯性思维 // 202
- 如何一眼看出谁是创新型人才 // 204
- 创新将引领你走向成功 // 205

## 第 12 章

### **价格战术用好了就是杀手锏**

- 堪称“无敌”的价格战略 // 210
- 如何定高价又能让人买账 // 213
- 定价位一看商品特性二看消费环境 // 215
- 如何给产品定价才万无一失 // 217
- 把价格拆解来看 // 219
- 拿出便宜的证据 // 221
- 明亏暗赚，占领先机 // 223

## 第 13 章

### 危机意识长存，方能决胜天下

- 危机意识是一种强烈的生存意识 // 228
- 面对突发危机，真诚比掩饰更聪明 // 229
- 想树大品牌，就要不惜小损失 // 231
- 担负起责任，比暂时的损失更重要 // 233

## 第 14 章

### 广告宣传，越是简单就越直指人心

- 广告攻心战 // 236
- 真诚求教，迂回营销 // 238
- 员工就是企业的“活广告” // 240
- “形象策略”公关 // 241
- 广告公关的力量 // 243
- 货卖一张皮，包装好才是硬道理 // 245
- 形象一旦毁了，就等于毁了一切 // 247
- 设法制造新闻效应 // 248

## 第 15 章

### 赢得了顾客就赢得了一切

- 像满足情人一样去满足顾客 // 252
- 企业形象，是一笔绝对的资产 // 254
- 低等企业靠手段，高明企业靠真诚 // 256
- 为顾客省钱就是为自己赚钱 // 258
- 这年头，拼的就是服务 // 260
- 了解顾客的真实需求 // 261

## **随书赠送：不可不知的管理原则**

手表定律：只能有一个行动纲领 // 264

帕金森定律：七个人做一个人的事效率反而会更低 // 266

零和游戏：双赢与多赢才是正道 // 270

破窗理论：环境具有强烈的暗示性和诱导性 // 272

鲶鱼效应：让企业充满活力的妙方 // 274

海恩法则：基数越大，业绩越高 // 277

“4+2”法则：企业常青的秘密 // 280

犬獒效应：竞争出强者 // 282

霍桑效应：提高工作效率的根源 // 283

赫洛克效应：赞美是激励他人和成就自我的最佳方式 // 286



